

Ejemplo de Configuración de la Grabación de PreGreetings de Unity Connection

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Diseño](#)

[Configurar](#)

[Crear un nuevo manejador de llamadas](#)

[Crear una nueva regla de ruteo reenviada](#)

[Configuración del nuevo manejador de llamadas](#)

[Configuración de la entrada de la persona que llama](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar un saludo común, como un mensaje de bienvenida introductorio antes del saludo de cada usuario o del administrador de llamadas.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que conozca Cisco Unity Connection (UC).

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en las versiones 8.X y posteriores de UC, pero podría funcionar para versiones anteriores.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Diseño

Se debe reproducir un saludo estándar (por ejemplo, "Bienvenido a Cisco...") antes de la grabación personal de cada usuario o antes de un saludo del administrador de llamadas.

A continuación, se incluyen algunos ejemplos:

- Se reenvía una llamada al buzón de John: *"Bienvenido a Cisco. Hola, soy John. No estoy disponible..... "*
- Se reenvía una llamada al buzón de Peter: *"Bienvenido a Cisco. Hola, soy Peter. Deje un mensaje....."*
- Una llamada se reenvía a un administrador de llamadas: *"Bienvenido a Cisco. Gracias por llamar....."*
- Una llamada se reenvía a un controlador de directorio: *"Bienvenido a Cisco. Escribir los apellidos y el nombre....."*

Este documento proporciona un ejemplo para configurar una grabación de presaludo para una llamada transferida al buzón de correo de un usuario o al administrador de llamadas con el uso de la **regla de ruteo reenviada**.

Nota: Para configurar un saludo similar antes de que un usuario inicie sesión, complete los mismos pasos y utilice la regla de ruteo directo en lugar de la regla de ruteo reenviado.

El controlador de llamadas del mensaje de presaludo también se puede configurar para aceptar entradas de llamada para transferir la llamada a una extensión de usuario, número externo o controlador de directorio.

Configurar

A continuación se muestra una descripción general de la configuración:

1. Cree un nuevo gestor de llamadas (por ejemplo, PreGreetingsMessage) y registre el mensaje.
2. Cree una nueva regla de enrutamiento reenviado (por ejemplo, PreGreetingsRule) sin condiciones (sin condiciones, todas las llamadas coincidirán con esta regla).
3. Configure la regla de ruteo PreGreetingsRule Forwarded para enviar la llamada a PreGreetingsMessage Call Handler.
4. Configure el PreGreetingsMessage Call Handler para elegir la opción **After Greeting** como una Acción de llamada y seleccione **Route de Next Call Routing Rule** en el menú desplegable.
5. Configure la entrada de la persona que llama para los PreGreetingsMessage Call Handler si es necesario.

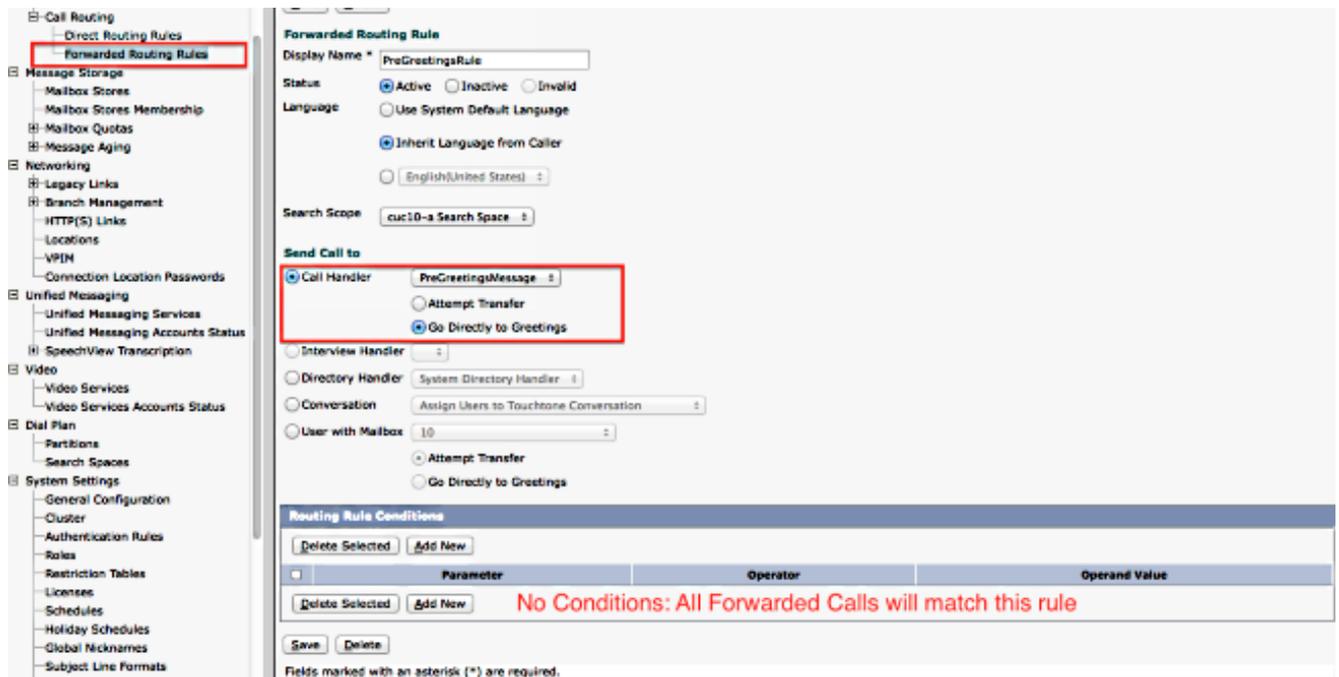
Crear un nuevo manejador de llamadas

1. Inicie sesión en UC Administration con una cuenta de administrador.
2. Navegue hasta **Call Management > System Call Handlers** y cree un nuevo Call Handler llamado PreGreetingsMessage.



Crear una nueva regla de ruteo reenviada

1. Vaya a **Call Routing > Forwarded Routing Rule** y cree una nueva regla de ruteo denominada PreGreetingsRule.
2. En la sección Enviar llamada a, seleccione **Call Handler** y seleccione **PreGreetingsMessage** en el menú desplegable.
3. Ahorre sin agregar ninguna condición.



Configuración del nuevo manejador de llamadas

1. Vaya a **Call Management > System Call Handlers** y seleccione **PreGreetingsMessage**.
2. Vaya a **Editar > Saludos** y seleccione **Estándar**.
3. En la sección Oír de la persona que llama, seleccione **Mi grabación personal**.
4. En la sección Después del saludo, seleccione **Acción de llamada** y elija **Rutear desde Regla de ruteo de llamada siguiente** en el menú desplegable.
5. En la sección Grabación, haga clic en **Reproducir/Grabar** para grabar el saludo:

Configuración de la entrada de la persona que llama

Si la llamada se transfiere al buzón de voz, esta función ofrece a la persona que llama la opción de transferir la llamada a un controlador de directorio en lugar de dejar un mensaje. Las entradas de la persona que llama también se pueden configurar para transferir la llamada a un operador, a un saludo de apertura o a una transferencia del sistema de la persona que llama. Este ejemplo utiliza el controlador de directorio para la transferencia.

Aquí tiene un ejemplo:

- Se reenvía una llamada al buzón de John: *"Bienvenido a Cisco. Pulse 9 para buscar un usuario. Hola, soy John. No estoy disponible.... "*

- Se reenvía una llamada al buzón de Peter: **"Bienvenido a Cisco. Pulse 9 para buscar un usuario. Hola, soy Peter. Deje un mensaje...."**

Complete estos pasos para configurar la entrada de la persona que llama.

1. Vaya a **Call Management > System Call Handlers** y seleccione **PreGreetingsMessage**.
2. Vaya a **Edit > Caller Input** y seleccione **Key 9**.
3. En Acción, elija **Controlador de directorio** y seleccione el **Nombre del controlador de directorio** en el menú desplegable.

Estas son algunas otras opciones:

- Para transferir la llamada a una extensión definida, seleccione **Transferir a número de contacto alternativo** y defina la extensión en Acción.
- Para transferir la llamada permitiendo que la persona que llama marque una extensión, en Acción, seleccione **Conversación** y elija **Transferencia del sistema de la persona que llama** o **Transferencia del sistema de usuario** en el menú desplegable. Puede encontrar más detalles sobre los tipos de transferencias en el documento [Configuración de las Transferencias del Sistema en Cisco Unity Connection](#).

Key	Action	Target	Status
1	Send caller to	Sign-In	Locked
2	Skip greeting		Locked
0	Ignore key		Unlocked
1	Ignore key		Unlocked
2	Ignore key		Unlocked
3	Ignore key		Unlocked
4	Ignore key		Unlocked
5	Ignore key		Unlocked
6	Ignore key		Unlocked
7	Send caller to	Caller System Transfer	Unlocked
8	Transfer to Alternate Contact Number		Unlocked
9	Send caller to	System Directory Handler	Unlocked

Edit Caller Input

Key:

Ignore Additional Input (Locked)

Action

Call Action: Extension or URI: Description:

Call Handler:

Interview Handler:

Directory Handler:

Conversation:

User with Mailbox:

Key 8 is set to transfer the call to a defined extension number 8023

Key 9 is set to Directory Handler

Key 7 is set to Caller System Transfer

Verificación Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración. **Troubleshoot** Actualmente, no hay información específica de troubleshooting

disponible para esta configuración.